

This Page Is Inserted by IFW Operations
and is not a part of the Official Record

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images may include (but are not limited to):

- BLACK BORDERS
- TEXT CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES
- FADED TEXT
- ILLEGIBLE TEXT
- SKEWED/SLANTED IMAGES
- COLORED PHOTOS
- BLACK OR VERY BLACK AND WHITE DARK PHOTOS
- GRAY SCALE DOCUMENTS

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

**As rescanning documents *will not* correct images,
please do not report the images to the
Image Problem Mailbox.**

CERTIFICATE OF HAND DELIVERY

I hereby certify that this correspondence is being hand filed with the United States Patent and Trademark Office in Washington, D.C. on March 30, 2004.


Geraldine Maddox

IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE

In the application of:

Keisuke KATAOKA et al.

Serial No.: 10/721,788

Filing Date: November 26, 2003

For: MANAGEMENT METHOD,
MANAGEMENT TERMINAL...

Examiner: Not Yet Assigned

Group Art Unit: 3629

SUBMISSION OF CERTIFIED FOREIGN PRIORITY DOCUMENT

Commissioner for Patents
P.O. Box 1450
Alexandria, Virginia 22313-1450

Sir:

Under the provisions of 35 USC 119, Applicants hereby claim the benefit of the filing of Japanese patent application No. 2002-343487, filed November 27, 2002.

The certified priority document is attached to perfect Applicant's claim for priority.

It is respectfully requested that the receipt of the certified copy attached hereto be acknowledged in this application.

In the event that the transmittal letter is separated from this document and the Patent and Trademark Office determines that an extension and/or other relief is required, applicants petition for any required relief including extensions of time and authorize the Commissioner to charge the cost of such petitions and/or other fees due in connection with the filing of this document to Deposit Account No. 03-1952 referencing 116692004800.

Dated: March 30, 2004

Respectfully submitted,

By: Alex Chartove
Alex Chartove
Registration No. 31,942

Morrison & Foerster LLP
1650 Tysons Boulevard, Suite 300
McLean, Virginia 22102
Telephone: (703) 760-7744
Facsimile: (703) 760-7777

日 本 国 特 許 庁
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出 願 年 月 日 2 0 0 2 年 1 1 月 2 7 日
Date of Application:

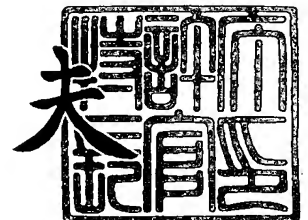
出 願 番 号 特 願 2 0 0 2 - 3 4 3 4 8 7
Application Number:
[ST. 10/C]: [J P 2 0 0 2 - 3 4 3 4 8 7]

出 願 人 株式会社リコー
Applicant(s):

2 0 0 3 年 8 月 6 日

特許庁長官
Commissioner,
Japan Patent Office

今 井 康 夫



【書類名】 特許願

【整理番号】 0207607

【提出日】 平成14年11月27日

【あて先】 特許庁長官 殿

【国際特許分類】 G06F 17/60

【発明の名称】 電子商取引における営業担当者管理方法、サーバ及びプログラム

【請求項の数】 11

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

 【氏名】 片岡 啓介

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

 【氏名】 花井 厚

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

 【氏名】 湯浅 浩一

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

 【氏名】 三角 幸子

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

 【氏名】 佐藤 真貴

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

 【氏名】 鳥飼 辰登

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

 【氏名】 篠原 英二

【発明者】**【住所又は居所】** 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内**【氏名】** 彼宗 晃弘**【発明者】****【住所又は居所】** 東京都中央区勝どき 3 丁目 1 2 番 1 号**【氏名】** 高橋 睦子**【特許出願人】****【識別番号】** 000006747**【氏名又は名称】** 株式会社リコー**【代表者】** 桜井 正光**【代理人】****【識別番号】** 100095407**【弁理士】****【氏名又は名称】** 木村 満**【手数料の表示】****【予納台帳番号】** 038380**【納付金額】** 21,000円**【提出物件の目録】****【物件名】** 明細書 1**【物件名】** 図面 1**【物件名】** 要約書 1**【包括委任状番号】** 0005209**【プルーフの要否】** 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 電子商取引における営業担当者管理方法、サーバ及びプログラム

【特許請求の範囲】

【請求項 1】

コンピュータを用いた電子商取引における営業担当者管理方法であって、

サービス提供側のサーバが、ユーザの端末からの要求に応じて、ユーザの所属する組織毎に設定されている複数の営業担当者を示す組織担当者情報を記憶する記憶領域から、前記ユーザの所属する組織の組織担当者情報を読み出し、該組織担当者情報が示す複数の営業担当者の情報を選択可能に表示する画面のデータを生成して前記端末に送信する画面送信ステップと、

前記端末が、前記画面のデータを受信して表示し、表示された複数の営業担当者の中からユーザが所望する営業担当者の選択入力を受け付け、ユーザにより選択された営業担当者を示す選択担当者情報を前記サーバに送信するステップと、

前記サーバが、前記選択担当者情報を前記端末から受信し、ユーザ毎に所定の記憶領域に記憶するステップと、を備え、

前記画面送信ステップは、要求元のユーザの前記選択担当者情報を前記所定の記憶領域から読み出し、該選択担当者情報に基づき所定の表示を前記画面にさらに含める、

ことを特徴とする営業担当者管理方法。

【請求項 2】

前記サーバが、ユーザの端末からの要求に応じて、ユーザの所属する組織毎に設定されている複数の担当者の詳細情報に基づいて、該ユーザの所属する組織の複数の営業担当者の詳細情報を表示する画面のデータを前記端末に送信するステップ、

をさらに備えることを特徴とする請求項 1 に記載の営業担当者管理方法。

【請求項 3】

前記サーバが、ユーザの端末からの要求に応じて、前記組織担当者情報に基づいて、前記ユーザの所属する組織の複数の営業担当者の中から所望の営業担当者

を連絡先として選択入力することが可能な連絡事項の入力画面のデータを前記端末に送信するステップ、

をさらに備えることを特徴とする請求項 1 又は 2 に記載の営業担当者管理方法。

【請求項 4】

前記サーバが、前記組織担当者情報の変更に応じて、変更内容を示す電子メールを、変更された前記組織担当者情報に対応するユーザ宛に発信するステップ、

をさらに備えることを特徴とする請求項 1 乃至 3 のいずれか 1 項に記載の営業担当者管理方法。

【請求項 5】

前記サーバが、各前記選択担当者情報に、サービス提供側により指定された営業担当者の情報を初期値として設定するステップをさらに備える、

ことを特徴とする請求項 1 乃至 4 のいずれか 1 項に記載の営業担当者管理方法。

【請求項 6】

電子商取引処理用のサーバであって、

ユーザの所属する組織毎に設定されている複数の営業担当者を示す組織担当者情報を記憶する記憶手段と、

ユーザの端末からの要求に応じて、前記記憶手段から前記ユーザに対応する組織担当者情報を読み出し、該組織担当者情報が示す複数の営業担当者の情報を選択可能に表示する画面のデータを生成して前記端末に送信する画面送信手段と、

前記画面に表示された複数の営業担当者からユーザが選択した営業担当者を示す選択担当者情報を前記端末から受信する手段と、

前記受信した選択担当者情報をユーザ毎に所定の記憶領域に記憶する手段と、を備え、

前記画面送信手段は、要求元のユーザの前記選択担当者情報を前記所定の記憶領域から読み出し、該選択担当者情報に基づく所定の表示を前記画面にさらに含める、

ことを特徴とするサーバ。

【請求項 7】

ユーザの端末からの要求に応じて、ユーザの所属する組織毎に設定されている複数の担当者の詳細情報に基づいて、該ユーザの所属する組織の複数の営業担当者の詳細情報を表示する画面のデータを前記端末に送信する、

ことを特徴とする請求項 6 に記載のサーバ。

【請求項 8】

ユーザの端末からの要求に応じて、前記組織担当者情報に基づいて、前記ユーザの所属する組織の複数の営業担当者の中から所望の営業担当者を連絡先として選択入力することが可能な連絡事項の入力画面のデータを前記端末に送信する、

ことを特徴とする請求項 6 又は 7 に記載のサーバ。

【請求項 9】

前記組織担当者情報の変更に応じて、変更内容を示す電子メールを、変更された前記組織担当者情報に対応するユーザ宛に発信する、

ことを特徴とする請求項 6 乃至 8 のいずれか 1 項に記載のサーバ。

【請求項 1 0】

各前記選択担当者情報に、サービス提供側により指定された営業担当者の情報を初期値として設定する、

ことを特徴とする請求項 6 乃至 9 のいずれか 1 項に記載のサーバ。

【請求項 1 1】

コンピュータを請求項 6 乃至 1 0 のいずれか 1 つに記載のサーバとして機能させることを特徴とするプログラム。

【発明の詳細な説明】**【0 0 0 1】****【発明の属する技術分野】**

この発明はネットワークを介した電子商取引における営業担当者管理方法、サーバ等に関する。

【0 0 0 2】**【従来の技術】**

インターネット技術の急速な普及により、ネットワークを介して商品等の販売

を行う電子商取引システムが実現されている。このような電子商取引システムでは、商品等の販売を行う企業のサーバ等が提供する商取引用のサイトに、顧客が端末を用いてアクセスして所望の商品の購入等を行う。

また、近年では、電子商取引用のホームページに電子商取引の営業担当者の情報を記載する等して、電子商取引においても現実の取引のように営業担当者によるサポート機能を取り入れようとするシステムも考えられている。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】

しかし、上記のようなシステムでは、1人の営業スタッフが電子商取引の営業担当として配置されるのが一般的であり、この担当者が、電子商取引における商品販売サービスの営業窓口として顧客からの各種問い合わせ等を受け付けていた。この場合、この担当者の専門以外の商品分野に関する問い合わせを受けたときには、それに対応する営業部門の営業担当者に問い合わせせて、回答を顧客に返答することとなり、処理効率が良いとは言えなかった。

また、顧客側では、電子商取引においても現実の取引のように、状況等に応じて営業担当者を選択したいという欲求があり、このような仕組みの実現が求められていた。

【0004】

この発明は、上記実状に鑑みてなされたものであり、電子商取引において、営業担当者による営業業務の効率を向上させることができる営業担当者管理方法等を提供することを目的とする。

また、電子商取引において、顧客側が営業担当者を選択することができる営業担当者管理方法等を提供することを他の目的とする。

【0005】

【課題を解決するための手段】

上記目的を達成するため、この発明の第1の観点に係る営業担当者管理方法は、

コンピュータを用いた電子商取引における営業担当者管理方法であって、サーバが、ユーザの端末からの要求に応じて、ユーザの所属する組織毎に設定

されている複数の営業担当者を示す組織担当者情報を記憶する記憶領域から、前記ユーザの所属する組織の組織担当者情報を読み出し、該組織担当者情報が示す複数の営業担当者の情報を選択可能に表示する画面のデータを生成して前記端末に送信する画面送信ステップと、

前記端末が、前記画面のデータを受信して表示し、表示された複数の営業担当者の中からユーザが所望する営業担当者の選択入力を受け付け、ユーザにより選択された営業担当者を示す選択担当者情報を前記サーバに送信するステップと、

前記サーバが、前記選択担当者情報を前記端末から受信し、ユーザ毎に所定の記憶領域に記憶するステップと、を備え、

前記画面送信ステップは、要求元のユーザの前記選択担当者情報を前記所定の記憶領域から読み出し、該選択担当者情報に基づく所定の表示を前記画面にさらに含める、

ことを特徴とする。

【0006】

このような構成によれば、電子商取引システムにおいて、ユーザの所属する組織（企業等）を担当する複数の営業担当者の中からユーザに所望の営業担当者を選択させ、以後、選択された営業担当者の情報を、例えば窓口となる営業担当者の情報としてユーザの端末に画面表示させることにより、電子商取引の営業業務を複数の営業担当者で分担することが可能となる。これにより、電子商取引における営業業務の負荷を分散させて処理効率の向上を図ることができる。また、ユーザが所望の営業担当者を選択できるため、顧客側の利便性も向上する。

【0007】

前記サーバが、ユーザの端末からの要求に応じて、ユーザの所属する組織毎に設定されている複数の担当者の詳細情報に基づいて、該ユーザの所属する組織の複数の営業担当者の詳細情報を表示する画面のデータを前記端末に送信するステップをさらに備えてもよい。

これにより、営業担当者の詳細情報ユーザに供給することで、ユーザが営業担当者を選択するための判断材料を提供することができる。

【0008】

前記サーバが、ユーザの端末からの要求に応じて、前記組織担当者情報に基づいて、前記ユーザの所属する組織の複数の営業担当者の中から所望の営業担当者を連絡先として選択入力することが可能な連絡事項の入力画面のデータを前記端末に送信するステップをさらに備えてもよい。

これにより、営業担当者に連絡をつけるための操作が容易になる。

【0009】

前記サーバが、前記組織担当者情報の変更に応じて、変更内容を示す電子メールを、変更された前記組織担当者情報に対応するユーザ宛に発信するステップをさらに備えてもよい。

これにより、ユーザの所属する組織を担当する営業担当者に変更が生じた場合、その変更内容をユーザに確実に迅速に通知する仕組みを実現できる。

【0010】

前記サーバが、各前記選択担当者情報に、サービス提供側により指定された営業担当者の情報を初期値として設定するステップをさらに備えてもよい。

【0011】

また、この発明の第2の観点に係るサーバは、

電子商取引処理用のサーバであって、

ユーザの所属する組織毎に設定されている複数の営業担当者を示す組織担当者情報を記憶する記憶手段と、

ユーザの端末からの要求に応じて、前記記憶手段から前記ユーザに対応する組織担当者情報を読み出し、該組織担当者情報が示す複数の営業担当者の情報を選択可能に表示する担当者表示画面のデータを生成して前記端末に送信する画面送信手段と、

前記担当者表示画面に表示された複数の営業担当者からユーザが選択した営業担当者を示す選択担当者情報を前記端末から受信する手段と、

前記受信した選択担当者情報をユーザ毎に所定の記憶領域に記憶する手段と、を備え、

前記画面送信手段は、要求元のユーザの前記選択担当者情報を前記所定の記憶領域から読み出し、該選択担当者情報に基づく所定の表示を前記担当者表示画面

にさらに含める、

ことを特徴とする。

【 0 0 1 2 】

このような構成によれば、電子商取引システムにおいて、ユーザの所属する組織（企業等）を担当する複数の営業担当者の中からユーザに所望の営業担当者を選択させ、以後、選択された営業担当者の情報を、例えば窓口となる営業担当者の情報としてユーザの端末に画面表示させることにより、電子商取引の営業業務を複数の営業担当者で分担することが可能となる。これにより、電子商取引における営業業務の負荷を分散させて処理効率の向上を図ることができる。また、ユーザが所望の営業担当者を選択できるため、顧客側の利便性も向上する。

【 0 0 1 3 】

ユーザの端末からの要求に応じて、ユーザの所属する組織毎に設定されている複数の担当者の詳細情報に基づいて、該ユーザの所属する組織の複数の営業担当者の詳細情報を表示する画面のデータを前記端末に送信するようにしてもよい。

これにより、営業担当者の詳細情報をユーザに供給することで、ユーザが営業担当者を選択するための判断材料を提供することができる。

【 0 0 1 4 】

ユーザの端末からの要求に応じて、前記組織担当者情報に基づいて、前記ユーザの所属する組織の複数の営業担当者の中から所望の営業担当者を連絡先として選択入力することが可能な連絡事項の入力画面のデータを前記端末に送信するようにしてもよい。

これにより、営業担当者に連絡をつけるための操作が容易になる。

【 0 0 1 5 】

前記組織担当者情報の変更に応じて、変更内容を示す電子メールを、変更された前記組織担当者情報に対応するユーザ宛に発信するようにしてもよい。

これにより、ユーザの所属する組織を担当する営業担当者に変更が生じた場合、その変更内容をユーザに確実に迅速に通知する仕組みを実現できる。

【 0 0 1 6 】

各前記選択担当者情報に、サービス提供側により指定された営業担当者の情報

を初期値として設定するようにしてもよい。

【 0 0 1 7 】

また、この発明の第 3 の観点に係るプログラムは、
コンピュータを、上記のサーバとして機能させることを特徴とする。

【 0 0 1 8 】

【発明の実施の形態】

以下、本発明の実施の形態に係る電子商取引システムを図面を参照して説明する。なお、本実施例は、商品の販売等を行う企業がインターネット等を介して顧客企業と電子商取引を行うためのシステムについて記載する。

【 0 0 1 9 】

図 1 は、この発明の実施の形態に係る電子商取引システムの構成を示す図である。図示されるように、この電子商取引システムは、所定のネットワーク 1 0 を介して相互に接続されるユーザ端末 1 1 と、サーバ 1 5 と、を備えている。

【 0 0 2 0 】

ネットワーク 1 0 は、インターネット等を含み、ユーザ端末 1 1 とサーバ 1 5 の間で情報の送受信を可能とするためのものである。

【 0 0 2 1 】

ユーザ端末 1 1 は、電子商取引における顧客企業の社員（以下、ユーザ）により操作される端末であり、例えば、制御部、記憶部、表示部、入力部、通信制御部等を備えるコンピュータ等から構成され、ネットワーク 1 0 を介してサーバ 1 5 等に接続されている。なお、ユーザ端末 1 1 の制御部は、記憶部に記憶されるプログラム等を実行することにより、インターネット上の種々のウェブページを閲覧するためのブラウザ機能、電子メールを送受信するための電子メール機能等を実現する。

【 0 0 2 2 】

サーバ 1 5 は、商品の販売サービスを行う企業により運用され、インターネット上で商品の販売等を行う電子商取引サイトの提供等を行うためのものであり、例えば図 2 に示すように、記憶部 1 5 1、制御部 1 5 2、通信制御部 1 5 3等を備えるコンピュータ等から構成される。

【0023】

記憶部151は、制御部152が実行する動作プログラム及び処理に必要な各種データ、後述するメール送信処理で使用する電子メールのひな形データ等を記憶する。

また、記憶部151は、ユーザDB（データベース）151a、登録担当者DB151b等を備える。

【0024】

ユーザDB151aは、例えば図3に示すように、各ユーザについて、そのユーザが所属する会社のID（会社ID）及び会社名、ユーザID、ユーザ名、パスワード、メールアドレス等の情報を含むユーザ情報を記憶する。なお、このユーザ情報は、例えば、サーバ15が提供するサイト等において、ユーザ端末11からのアクセスに応じて所定のユーザ登録処理を行うことにより生成される。もしくは、サーバ15を管理するための管理端末（図示せず）からのユーザ登録処理を行うことにより生成される。

【0025】

担当者DB151bは、本システムにおいて登録されている全ての営業担当者についての担当者情報を記憶する。担当者情報は、例えば図4に示すように、担当者ID、担当者名、属性情報（所属部署、担当分野等）、営業担当者の画像（顔写真、イラスト等）等の情報を含む。

また、担当者DB151bは、各顧客会社を担当する複数の営業担当者の担当者ID等を会社毎に示す組織担当者情報と、会社毎に設定された複数の営業担当者の中からユーザにより選択された営業担当者（選択営業担当者）の担当者ID等を各会社のユーザ毎に示す選択担当者情報等を記憶する。組織担当者情報の一例を図5に、選択担当者情報の一例を図6に示す。例えば、図5、図6における各情報には、会社ID「C001」の会社に対して担当者ID「A105」、「A211」、「A345」の営業担当者が設定され、また、会社ID「C001」の会社に所属するユーザID「U111」のユーザが担当者ID「A105」の営業担当者を選択し、ユーザID「U112」のユーザが担当者ID「A345」の営業担当者を選択していることが示されている。

【 0 0 2 6 】

制御部 1 5 2 は、記憶部 1 5 1 に記憶される動作プログラム等を実行することにより、ウェブサーバ部 1 5 2 a、変更管理部 1 5 2 b、メール管理部 1 5 2 c 等を論理的に実現する。

【 0 0 2 7 】

ウェブサーバ部 1 5 2 a は、ユーザ端末 1 1 からの要求に応じて取引用のウェブページを供給するウェブページ供給処理を行う。具体的には、ユーザ端末 1 1 からのログイン要求に応じて、ユーザ I D 及びパスワードの入力を受け付け、入力されたユーザ I D 及びパスワードを確認後、担当者 D B 1 5 1 b における担当者情報、組織担当者情報、選択担当者情報等を参照して、そのユーザに対応する取引用ウェブページを生成して要求元のユーザ端末 1 1 に送信する。

【 0 0 2 8 】

ユーザ端末 1 1 に供給する取引用ウェブページ画面は、例えば図 7 に示すように、ユーザ名、ユーザに対するメッセージ、オンラインショッピングのための商品情報等を表示し、商品の注文に関する入力等を受け付ける。商品の注文受付に関する処理は、従来のウェブを用いた電子商取引システムにおける処理と同様である。また、取引用ウェブページは、図示されるように、営業担当者情報表示領域 E 1 を備える。

【 0 0 2 9 】

営業担当者情報領域 E 1 は、ユーザが所属する会社毎に設定されている営業担当者の情報を表示等するための領域であり、紹介ボタン B 1、選択担当者表示領域 E 2、連絡ボタン B 2 等を備える。

【 0 0 3 0 】

紹介ボタン B 1 は、そのユーザの会社の営業担当者の詳細情報を表示する紹介画面に移行するためのボタンである。紹介画面は、例えば図 8 に示すように、一会社に対して設定されている複数の営業担当者の各々についての所定情報（例えば、名前、担当分野、顧客へのメッセージ等）が表示される。この紹介画面の画面情報は、会社毎に予め生成され記憶部 1 5 1 に記憶されていてもよく、また、紹介ボタン B 1 の押下に応じて、ウェブサーバ部 1 5 2 a が担当者 D B 1 5 1 b

の担当者情報、組織担当者情報（図 4， 5 参照）等を用いて生成するようにしてもよい。

【 0 0 3 1 】

選択担当者表示領域 E 2 には、複数の営業担当者の中からユーザにより選択された営業担当者（選択営業担当者）の画像と氏名と属性情報（担当部署等）等が表示される。なお、初回アクセスの場合等、ユーザにより営業担当者が選択される前においては、例えば、サービス提供側（販売企業）により初期値として予め選択担当者情報に設定された営業担当者の画像、氏名、属性情報等が読み出されて表示される。選択営業担当者は、電子商取引におけるユーザの窓口となる営業担当者であり、例えば、選択担当者表示領域 E 2 にその旨の記載が表示されるようにしてもよい。また、氏名の表示部分は、プルダウンメニューを用いてユーザの所属する会社を担当する他の営業担当者の氏名等が選択可能に構成されており、他の営業担当者を選択営業担当者として選択することができる。ここで他の営業担当者が選択されると、ウェブサーバ部 1 5 2 a は、選択された営業担当者の画像、氏名、属性情報等を担当者 DB 1 5 1 b から読み出してそれらを表示するような選択担当者表示領域 E 2 を有する取引用画面を生成する。また、担当者 DB 1 5 1 a における選択営業者情報を更新する。

【 0 0 3 2 】

連絡ボタン B 2 は、営業担当者への連絡に必要な事項を入力させるための連絡フォーム画面に移行するためのボタンである。連絡フォーム画面は、例えば図 9 に示すように、ユーザの名前、ユーザの連絡先（電話番号、メールアドレス等）、連絡内容等の情報をユーザ DB 1 5 1 a のユーザ情報から読み出して初期表示するとともに、表示された情報の変更入力等が可能な入力欄の他に、連絡先を選択するための連絡先選択欄 S 1 を備える。この連絡先選択欄 S 1 には、選択営業担当者の氏名等が表示され、また、プルダウンメニューを用いてそのユーザの会社の他の営業担当者の氏名等が選択可能に構成されている。

なお、「送信ボタン」の押下等により、この連絡フォーム画面の入力データをユーザ端末 1 1 から受信すると、ウェブサーバ部 1 5 2 a は、受信データを記憶部 1 5 1 に記憶し、連絡先として選択された営業担当者に供給する処理を行う。

受信データの供給方法は任意であり、例えば、各営業担当者のメールアドレス等を登録しておき、そのメールアドレス宛に電子メールで送信するようにしてもよく、また、各営業担当者の端末からの接続要求に応じて、予め設定されたID、パスワード等を入力させて本人確認を行った後、受信データをその端末に送信するようにしてもよい。

【0033】

変更管理部152bは、営業担当者の変更に関する処理を行う。具体的には、例えば、サーバ15に接続可能な企業用端末等のコンピュータ（図示せず）から、営業担当者の変更要求とともに、変更内容を示す情報を取得する。変更内容を示す情報は、例えば、営業担当者が変更される会社の会社ID、削除される営業担当者の担当者ID、追加される営業担当者の担当者ID等を含む。そして、例えば、その変更内容を示す情報に基づいて、それに含まれる会社ID等をキーとして、対応する組織担当者情報を特定し、特定した組織担当者情報について、営業担当者の担当者IDの削除と追加を行って更新する。また、変更内容の情報をメール管理部152cに供給する。

【0034】

メール管理部152cは、営業担当者の変更を電子メールにてユーザに通知するメール送信処理を行う。具体的には、変更管理部152bから変更内容の情報を取得すると、その変更内容の情報に対応するユーザ情報、組織担当者情報、担当者情報等と、電子メール本文のひな形データと、を用いて、営業担当者の変更を通知する内容の電子メールデータを生成する。生成される電子メール本文の一例を図10に示す。そして、電子メールの宛先アドレスに、対応する各ユーザのメールアドレスをそれぞれ設定して所定のメールサーバに送信する。

【0035】

通信制御部153は、ネットワーク10を介して、ユーザ端末11との間でデータ通信を行うためのものである。

【0036】

以下に、この実施の形態に係る電子商取引システムの動作について本発明の特徴部分を中心に説明する。

【0037】

始めに、顧客企業であるA社の社員（以下、ユーザB）がユーザ端末11を用いてサーバ15が提供する電子商取引サイトにアクセスする場面について図11を参照して説明する。なお、この例では、ユーザBは所定のユーザ登録を済ませており、そのユーザ情報がサーバ15のユーザDB151aに登録されていることとする。

【0038】

まず、A社の社員であるユーザBがユーザ端末11を操作して、企業Cの商取引サイトにアクセスする（L1）。

サーバ15は、ユーザID、パスワードの入力画面をユーザ端末11に供給し（L2）、入力画面に対するユーザA社の社員による入力データをユーザ端末11から受信して（L3）、受信したユーザID、パスワード等を確認する。そして、ユーザBが所属するA社の組織担当者情報、ユーザBの選択担当者情報、担当者情報等を読み出し、これらを用いて、ユーザB用の取引用ウェブページ画面（図7参照）を生成する。そして、生成した取引用画面のデータをユーザBのユーザ端末11に送信する（L4）。

これにより、ユーザB用の取引用画面がユーザ端末11に表示される。

【0039】

この取引用画面において、例えば、紹介ボタンB1が押下されると、ユーザ端末11がその旨をサーバ15に通知する（L5）。これに応じて、サーバ15は、ユーザBが所属するA社の営業担当者の紹介画面を例えば記憶部151から読み出して、ユーザ端末11に送信する（L6）。

これにより、A社を担当する複数の営業担当者の詳細情報を表示する紹介画面がユーザBのユーザ端末11に表示される。

【0040】

また、取引用画面が表示された状態で、その選択担当者表示領域E2の選択営業担当者の氏名表示部分において、A社を担当する他の営業担当者の氏名がプルダウン表示され、例えば「田中さん」が選択されると、ユーザ端末11がその旨をサーバ15に通知する（L7）。これに応じて、サーバ15は、選択された営

業担当者の情報（画像、氏名、属性情報等）を担当者DB151bから読み出して、これらの情報を表示するような選択担当者表示領域E2を有する取引用画面を生成してユーザ端末11に送信する（L8）。また、担当者DB151bにおけるユーザBの選択担当者情報を更新する。

これにより、ユーザ端末11において、ユーザBにより選択された「田中さん」の情報が、取引用画面の選択担当者表示領域E2に表示される。以後、ユーザBの選択営業担当者は「田中さん」となる。例えば、見積もりや注文等が発生した場合に、それらの案件の担当者として「田中さん」が設定される。また、ユーザBは、ユーザ端末11に表示される取引用画面の選択営業担当者の表示領域を見て、「田中さん」に電話等で問い合わせを行う。

【0041】

また、取引用画面において、例えば、連絡ボタンB2が押下されると、ユーザ端末11がその旨をサーバ15に通知する（L9）。これに応じて、サーバ15は、ユーザBの選択営業担当者の氏名等が表示され、また、ユーザBが所属するA社を担当する他の営業担当者の氏名等が選択可能に表示される連絡先選択欄S1を有する所定の連絡フォーム画面をユーザ端末11に送信する（L10）。

ユーザBは、ユーザ端末11に表示された連絡フォーム画面の各欄に表示されている氏名、電話番号、メールアドレス、連絡内容等を見て、修正入力等を必要に応じて行う。また、連絡選択欄S1に表示されている宛先を見て、宛先の変更が必要と判断した場合には、他の宛先をプルダウン表示して選択し、宛先の変更が必要でないと判断した場合には、そのまま「送信ボタン」を押下する。ユーザ端末11は、連絡フォーム画面への入力データをサーバ15に送信する（L11）。サーバ15は、ユーザ端末11から入力データを受信して記憶部151に記憶し、連絡先として選択された営業担当者に受信内容の情報を供給する処理を行う。

このように、連絡フォーム画面に選択営業担当者が予め設定され、また、他の担当者も宛先として選択可能であるため、ユーザ端末11からの営業担当者への連絡操作が容易となる。

【0042】

次に、会社の営業担当者に変更があった場合におけるサーバ15による変更通知処理について、A社の営業担当者の一部が変更された場合を例に図12のフローチャートを参照して説明する。

【0043】

まず、サーバ15は、営業担当者の変更内容を示す情報（営業担当者に変更されたユーザA社の会社ID、その会社の営業担当者から削除される営業担当者の担当者ID、その会社の営業担当者に追加される営業担当者の担当者ID等）を、サーバ15に接続可能な企業内端末等のコンピュータから受信する（ステップS1）。

【0044】

次に、サーバ15は、変更内容を示す情報に基づいて、担当者DB151bにおけるA社の組織担当者情報を更新する（ステップS2）。例えば、変更内容を示す情報が、A社の会社ID「C001」、削除される営業担当者の担当者ID「A211」、その会社の営業担当者に追加される営業担当者の担当者ID「A222」等を示す場合には、担当者DB151bにおける会社ID「C001」に対応する組織担当者情報を特定し、その組織担当者情報から担当者ID「A211」を削除し、担当者ID「A222」を追加する。また、組織担当者情報から削除される担当者IDがA社のユーザの選択担当者情報にも設定されている場合には所定の設定変更処理（新たに追加される営業担当者の担当者IDを設定する等）により選択担当者情報も更新する。

【0045】

次に、サーバ15は、記憶部151から電子メール本文のひな形データを読み出し、A社の組織担当者情報の変更内容に基づいて、営業担当者の変更を通知するための電子メールデータをA社の各ユーザについて生成する（ステップS3）。この例では、メール本文のひな形における所定部分に、A社の社名、A社に所属するユーザの氏名（ユーザ名）、削除される営業担当者及び追加される営業担当者の氏名、担当分野等を書き込んで、メール本文(図10参照)を作成する。また、A社に所属する各ユーザのメールアドレスを電子メールの宛先アドレスに設定する。

【0046】

そして、サーバ15は、生成した電子メールデータを所定のメールサーバ等に送信する（ステップS4）。

一方、A社に所属するユーザのユーザ端末11は、ユーザの入力操作に従って、A社の営業担当者の変更を通知する内容の電子メールを受信して表示等する。

これにより、営業担当者の変更を、該当する会社の各ユーザに確実に迅速に通知することができる。

【0047】

以上説明したように、本発明によれば、電子商取引システムにおいて、一つの会社を複数の営業担当者が担当し、会社に所属する各社員（ユーザ）が所望の営業担当者を窓口として選択できる仕組みを実現できる。これにより、電子商取引における営業業務の負荷を分散し、処理効率を向上させることが可能となる。また、ユーザが所望の営業担当者を選択できるため、顧客側の利便性も向上する。また、営業担当者の詳細情報をユーザに供給することで、ユーザが営業担当者を選択するための判断材料を提供することができる。また、営業担当者への連絡フォームの宛先欄に選択営業担当者を表示し、また、他の営業担当者を選択可能に表示することにより、営業担当者に連絡をつけるための操作が容易になる。また、会社の営業担当者に変更が生じた場合、その変更内容をその会社の社員（ユーザ）に確実に迅速に通知する仕組みを実現できる。

【0048】

なお、図7～9に示した画面は一例であり、各画面の構成は任意である。例えば、選択営業担当者の氏名表示部分で他の営業担当者をプルダウン表示させるようにしているが、これに限定されず、他の営業担当者を選択可能な他の画面に移行するような構成を用いても良い。

また、取引用ウェブページにおける連絡ボタンを押下すると、連絡フォーム画面が表示されるようにしているが、これに限定されず、例えば、電子メールの作成画面が表示されるようにしてもよい。このとき、電子メールの宛先に、営業担当者及び他の営業担当者が選択可能に表示されるようにしてもよい。

また、上記説明では、営業担当者の変更に関する情報を他のコンピュータから

取得するにしているが、サーバ15の図示せぬ入力部から入力を受け付けるようにしてもよい。

また、上記説明では、電子商取引の顧客として会社を例に説明しているが、これに限定されず、複数のユーザが所属する種々の組織が顧客となりうる。

【0049】

また、上記システムにおける各装置の構成は、任意に変更可能である。例えば、サーバ15は、協同して動作する複数台のコンピュータから構成されてもよい。また、サーバ15が接続可能な他のコンピュータが、ユーザDB151aと担当者DB151bの少なくとも1つを有してもよい。また、サーバ15が接続可能な他のコンピュータが担当者DB151bにおける担当者情報を有するようにしてもよい。

【0050】

なお、この発明のシステムは、専用のシステムによらず、通常のコンピュータシステムを用いて実現可能である。例えば、上述の動作を実行するためのプログラムをコンピュータ読み取り可能な記録媒体（FD、CD-ROM、DVD等）に格納して配布し、該プログラムをコンピュータにインストールすることにより、上述の処理を実行するユーザ端末11、サーバ15等を構成してもよい。また、インターネット等のネットワーク上のサーバ装置が有するディスク装置に格納しておき、例えば搬送波に重畳してコンピュータにダウンロード等するようにしてもよい。

また、上述の機能を、OSが分担又はOSとアプリケーションの共同により実現する場合等には、OS以外の部分のみを媒体に格納して配布してもよく、また、搬送波に重畳してコンピュータにダウンロード等してもよい。

【0051】

【発明の効果】

この発明によれば、電子商取引における営業業務の負荷を分散させて処理効率の向上を図ることができる。また、ユーザが所望の営業担当者を選択できるため、顧客側の利便性も向上する。

【図面の簡単な説明】

【図 1】

本発明の実施の形態に係る電子商取引システムの構成を示す図である。

【図 2】

図 1 の電子商取引システムで使用されるサーバの構成を示す図である。

【図 3】

ユーザ情報のデータ構造の一例を示す図である。

【図 4】

担当者情報のデータ構造の一例を示す図である。

【図 5】

組織担当者情報のデータ構造の一例を示す図である。

【図 6】

選択担当者情報のデータ構造の一例を示す図である。

【図 7】

取引用ウェブページ画面の一例を示す図である。

【図 8】

紹介画面の一例を示す図である。

【図 9】

連絡フォーム画面の一例を示す図である。

【図 10】

メール送信処理において生成される電子メール本文の一例を示す図である。

【図 11】

本発明の実施の形態に係る電子商取引システムの動作を説明するための図である。

【図 12】

サーバによる変更通知処理を説明するためのフローチャートである。

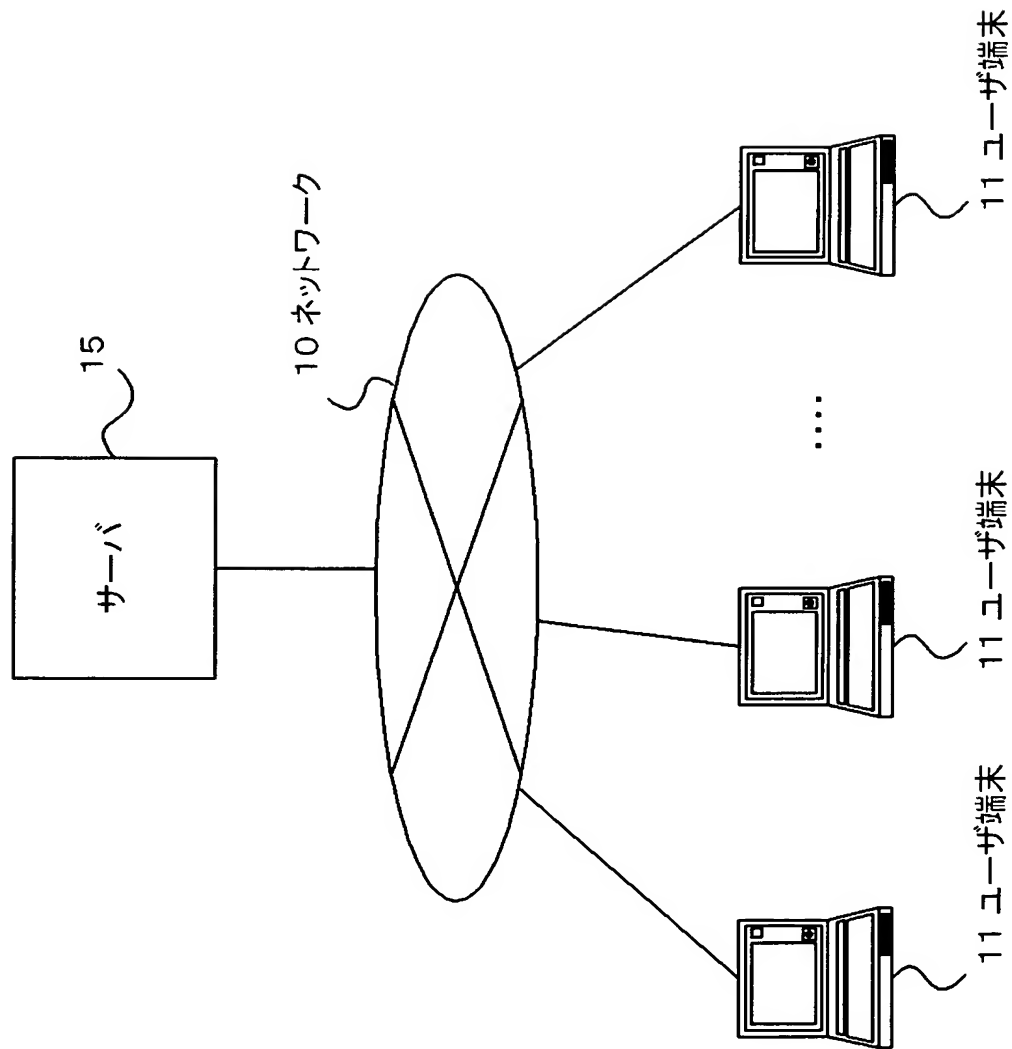
【符号の説明】

10	ネットワーク
11	ユーザ端末
15	サーバ

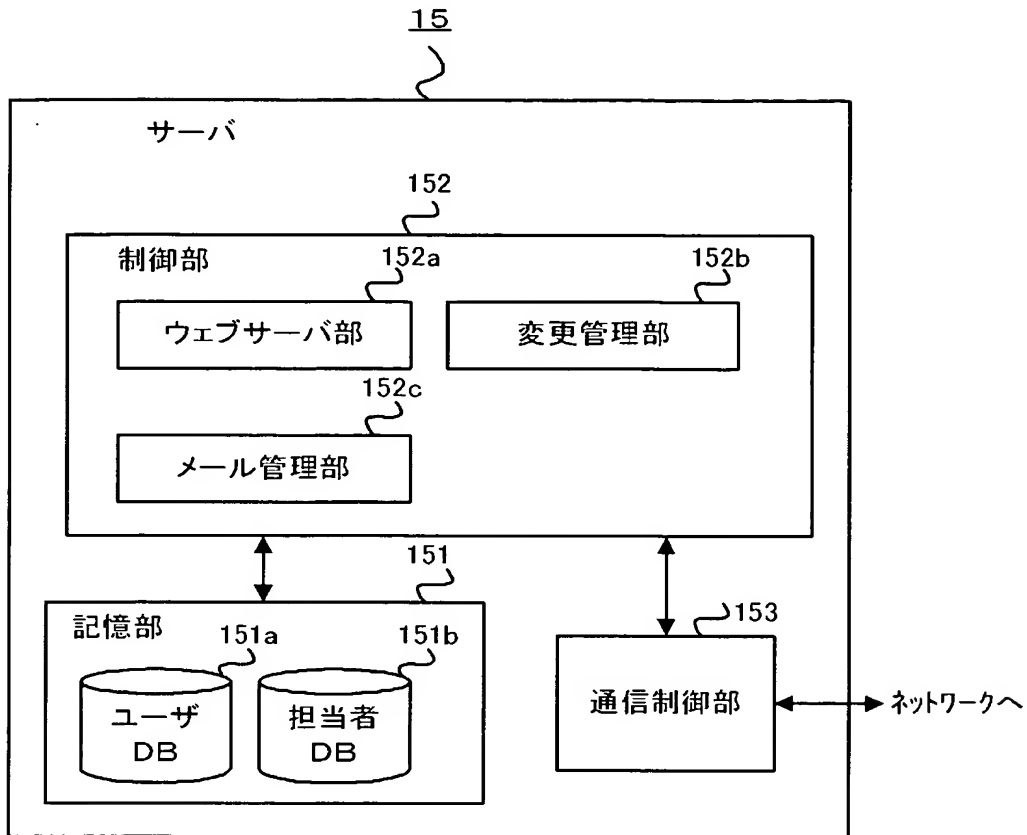
1 5 1	記憶部
1 5 1 a	ユーザ D B
1 5 1 b	担当者 D B
1 5 2	制御部
1 5 2 a	ウェブサーバ部
1 5 2 b	変更管理部
1 5 2 c	メール管理部
1 5 3	通信制御部

【書類名】 図面

【図 1】



【図 2】



【図 3】

ユーザ情報

会社ID	会社名	ユーザID	ユーザ名	パスワード	メールアドレス	...
C001	XXXXXX	U11	XXXXXX	XXXXXX	XXXX@XXX.XXX	...
	XXXXXX	U12	XXXXXX	XXXXXX	XXXX@XXX.XXX	
	
.

【図 4】

担当者情報

担当者ID	担当者名	属性情報	画像 (ファイル名)	...
A100	〇〇〇〇	xxxxxxxxxxxxx	file01	...
A101	〇〇〇〇	xxxxxxxxxxxxx	file02	...
A102	〇〇〇〇	xxxxxxxxxxxxx	file03	...
A103	〇〇〇〇	xxxxxxxxxxxxx	file04	...
A104	〇〇〇〇	xxxxxxxxxxxxx	file05	...
.
.
.

【図 5】

組織担当者情報

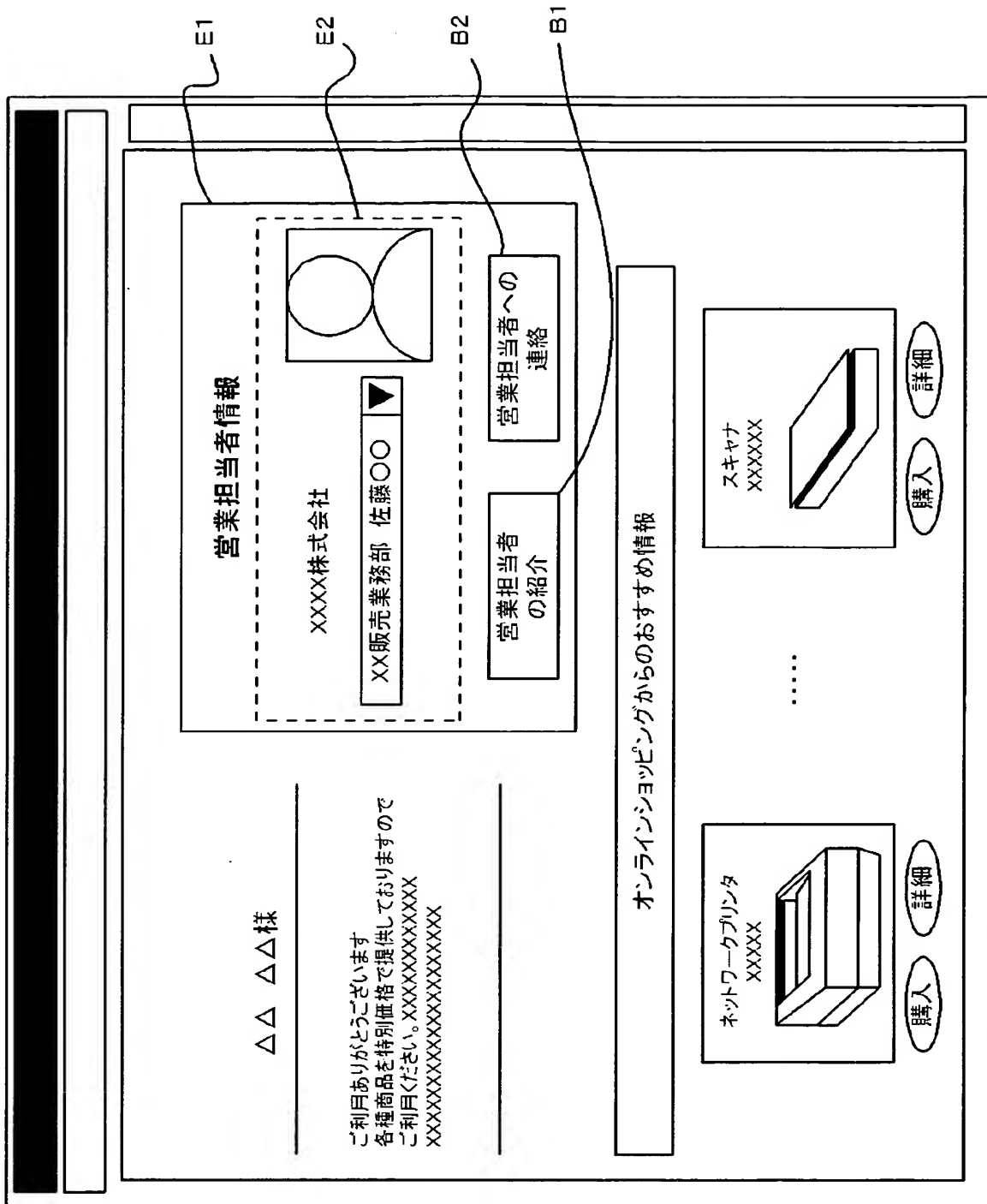
会社 I D	担当者 I D	. . .
C001	A105	. . .
	A211	. . .
	A345	. . .
C002	A110	. . .
	A303	. . .
	A432	. . .
.	.	.
.	.	.
.	.	.

【図 6】

選択担当者情報

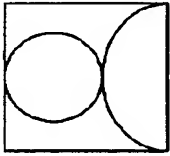
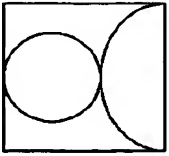
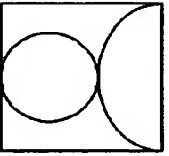
会社 I D	ユーザ I D	担当者 I D	...
C001	U111	A105	...
	U112	A345	...
	⋮	⋮	⋮
⋮	⋮	⋮	⋮

【図 7】



【図 8】

紹介画面

<p>御社を担当させていただいているメンバーの紹介です。</p>	
	<p>名前: 佐藤〇〇</p> <p>担当分野: OA機器全般(コピー機、FAX、プリンタ等)</p> <p>お客様へ: OA機器のことならお任せ下さい</p>
	<p>名前: 田中〇〇</p> <p>担当分野: システム商品全般(PC、サーバ、ネットワーク機器等)</p> <p>お客様へ: ネットワークのことなどでお困り事がございましたらご連絡下さい。</p>
	<p>名前: 高橋〇〇</p> <p>担当分野: 文具、消耗品</p> <p>お客様へ: 文具、消耗品のご用命は私までお願い致します。</p>
<p>チーム一丸となりまして、皆様の業務効率化のお手伝いをさせて頂きますので、 よろしくお願い致します。</p>	
<p>閉じる</p>	

【図 9】

連絡フォーム画面

担当営業者への連絡フォーム

下記に必要事項を入力し、送信ボタンを押してください。
後ほど、担当営業よりご連絡させていただきます。

●宛先を選択してください

S 1 — XX 販売業務部 佐藤〇〇 ▼

お名前

■ご連絡方法

☐ 電話
電話番号

☐ E-mail
メールアドレス

連絡内容

...

送信

【図 10】

メール本文

A株式会社 △△様

拝啓、
貴社益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。
さて、このたび御社を担当させていただく営業に変更がありますので下記の通り
御案内させて頂きます。
今後ともよろしくお願い致します。

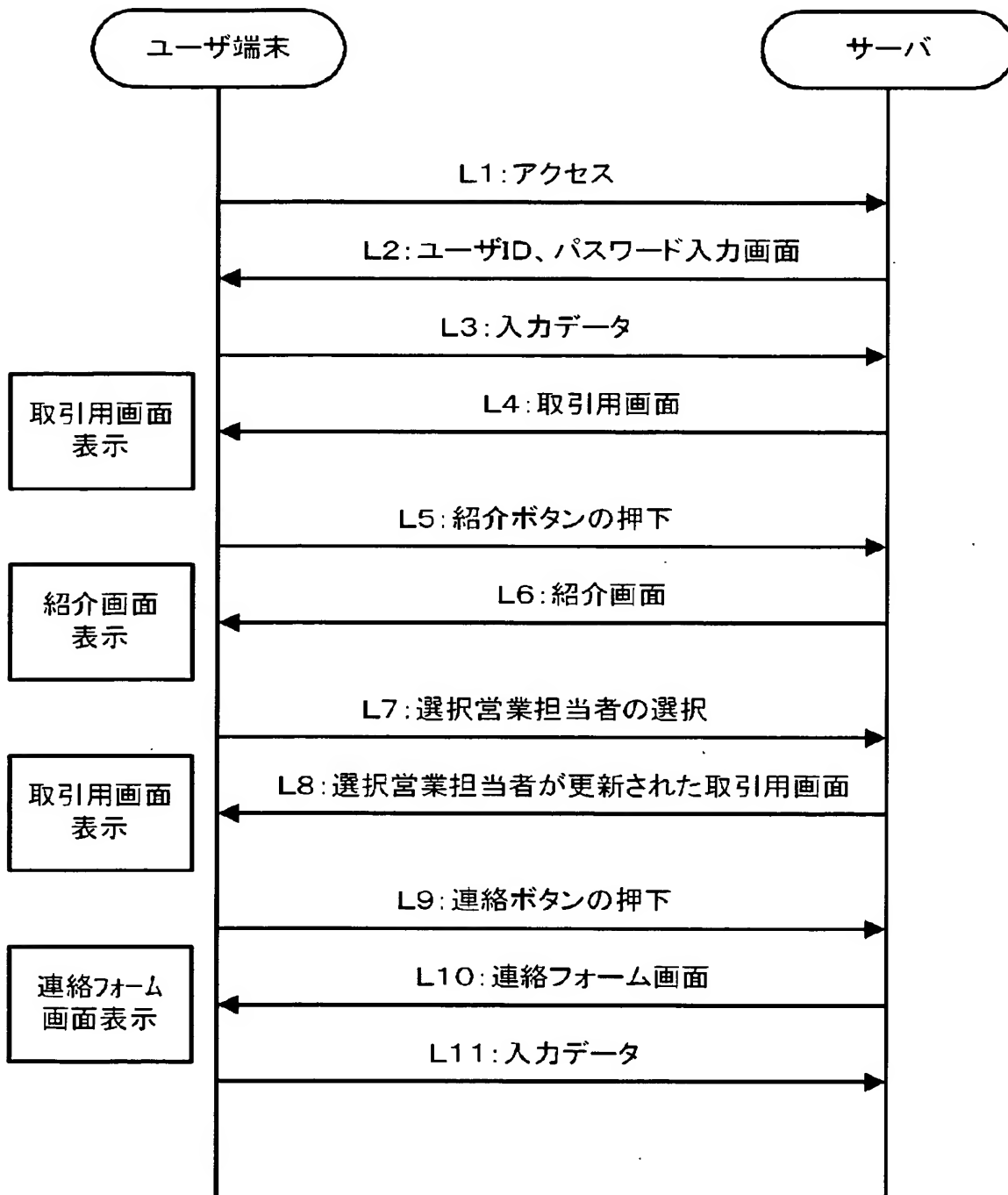
■新しく御社を担当させていただく営業です
名前: 山田○○
担当分野: OA機器全般
皆様へ一言: 皆様のお役に立てるようがんばりますのでよろしくお願い致します。

■今まで御社を担当させて頂いておりました営業です(この度担当を外れます)
名前: 佐藤○○
担当分野: OA機器全般
皆様へ一言: 長い間お世話になりました。

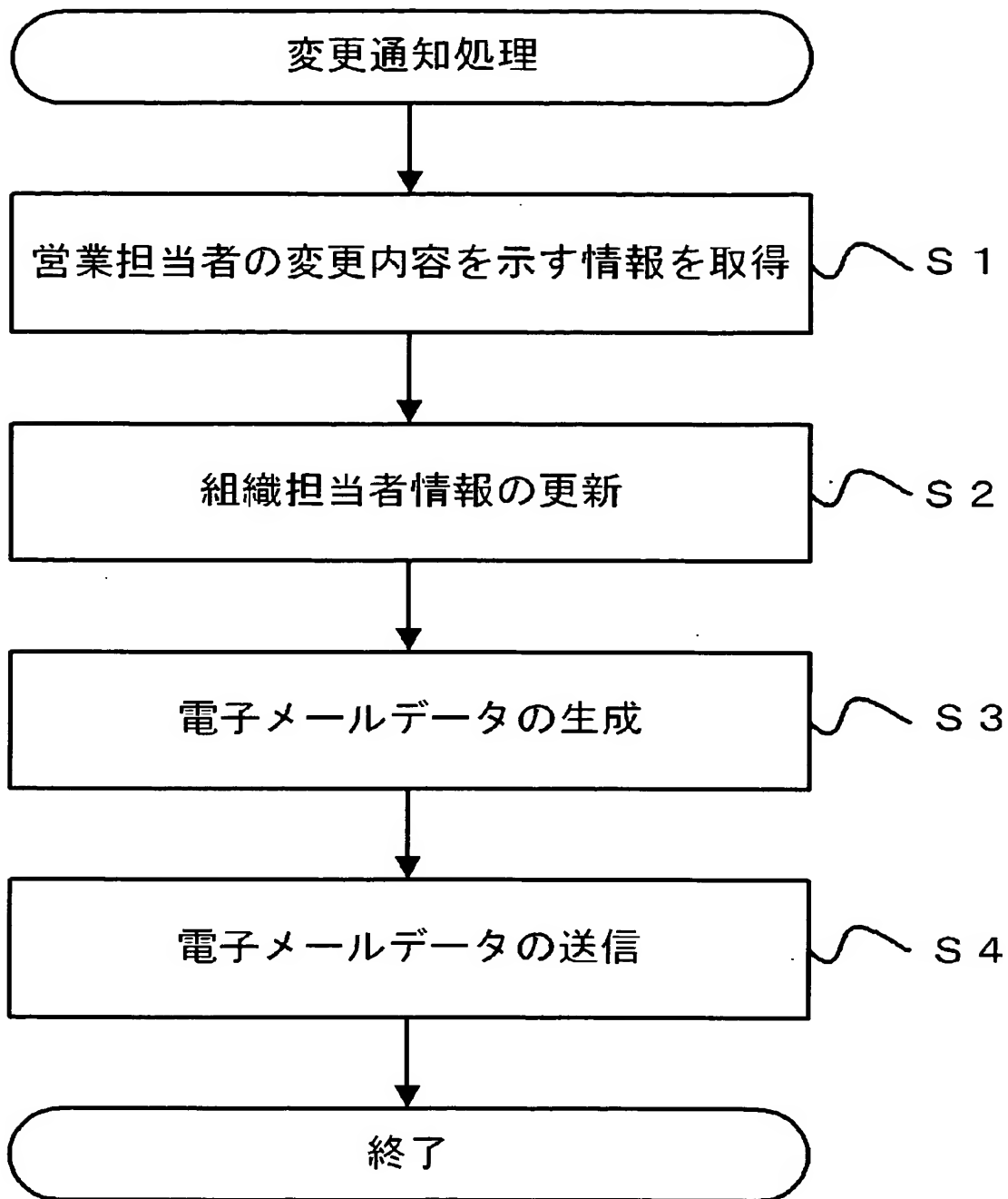
敬具

株式会社 × × 商事
営業一課
所長 × ○ 太郎

【図 11】



【図 12】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 電子商取引において、営業担当者による営業業務の効率を向上させることができる営業担当者管理方法等を提供する。

【解決手段】 サーバ 1 5 は、ユーザ端末 1 1 からの要求に応じて、ユーザの所属する組織の組織担当者情報等を読み出し、そのユーザの所属する組織を担当する複数の営業担当者の情報を選択可能に表示する画面のデータを生成してユーザ端末 1 1 に送信する。ユーザ端末 1 1 は、画面のデータを受信して表示し、表示された複数の営業担当者の中からユーザが所望する営業担当者の選択入力を受け付け、ユーザにより選択された営業担当者を示す選択担当者情報をサーバ 1 5 に送信する。サーバ 1 5 は、選択担当者情報を受信して、ユーザ毎に所定の記憶領域に記憶し、選択された営業担当者の情報を、以後そのユーザ用の画面に表示する。

【選択図】 図 1

特願 2 0 0 2 - 3 4 3 4 8 7

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号

[0 0 0 0 0 6 7 4 7]

1. 変更年月日 1 9 9 0 年 8 月 2 4 日
 [変更理由] 新規登録
 住 所 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号
 氏 名 株式会社リコー

2. 変更年月日 2 0 0 2 年 5 月 1 7 日
 [変更理由] 住所変更
 住 所 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号
 氏 名 株式会社リコー